

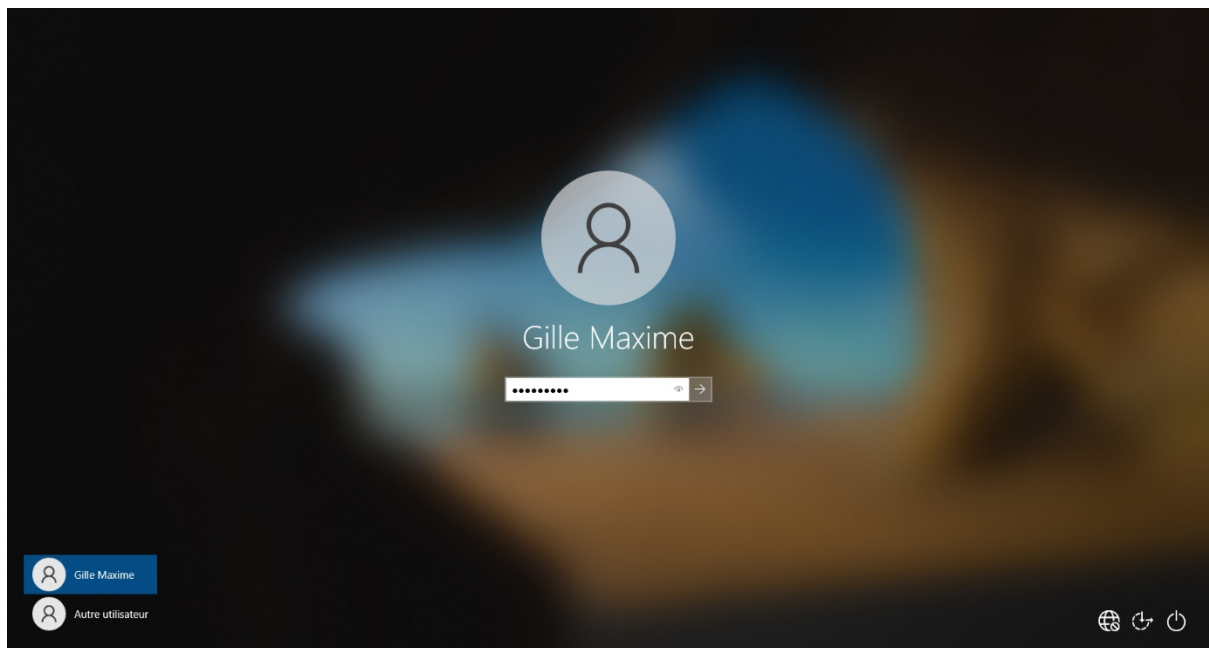


AP.5 : LA MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE GESTION

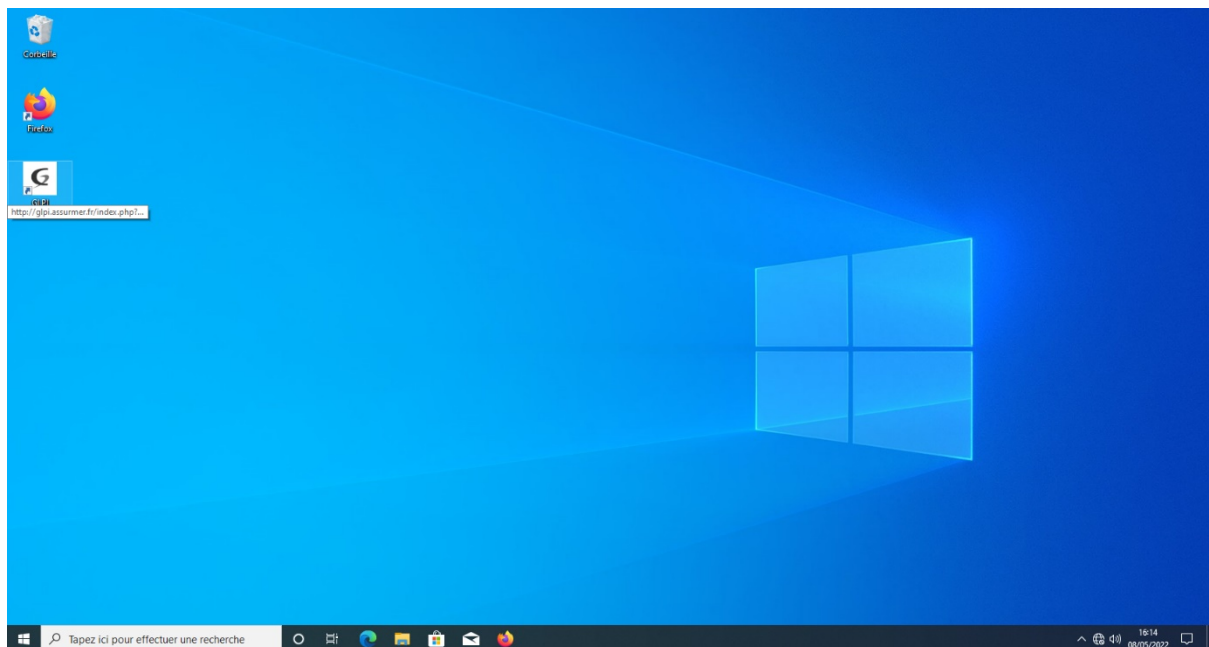
Phase de TEST

N° de Version	Date de création	Auteur	Valideur	Destinataire
1.0	08/05/2022	ABLAOUI Mohamed ARAUJO Antony GILLE Maxime		Assurmer

1/ Pour commencer la Phase de test nous allons nous connecter à une machine cliente :

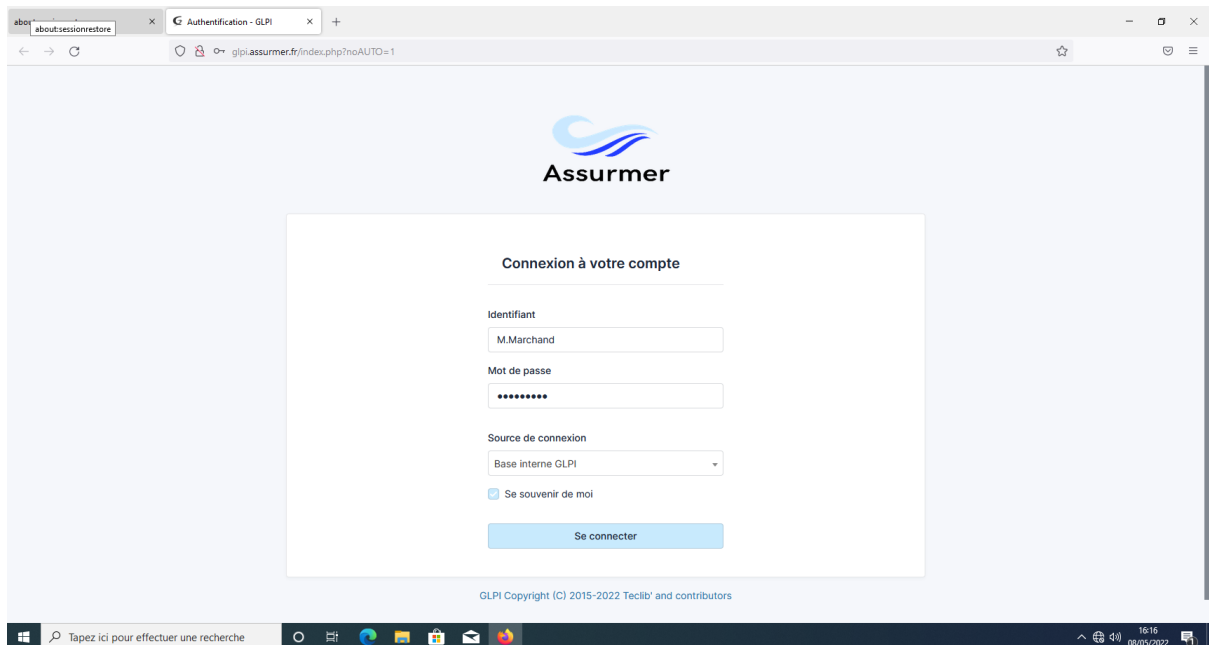


2/ Ensuite nous allons nous aller sur le site gpi.assumer.fr en passant par l'icône directement placer sur le bureau :



3/ Une fois la page charger, nous allons nous connecter via le compte M.Marchand avec le Mot de Passe Respons11.

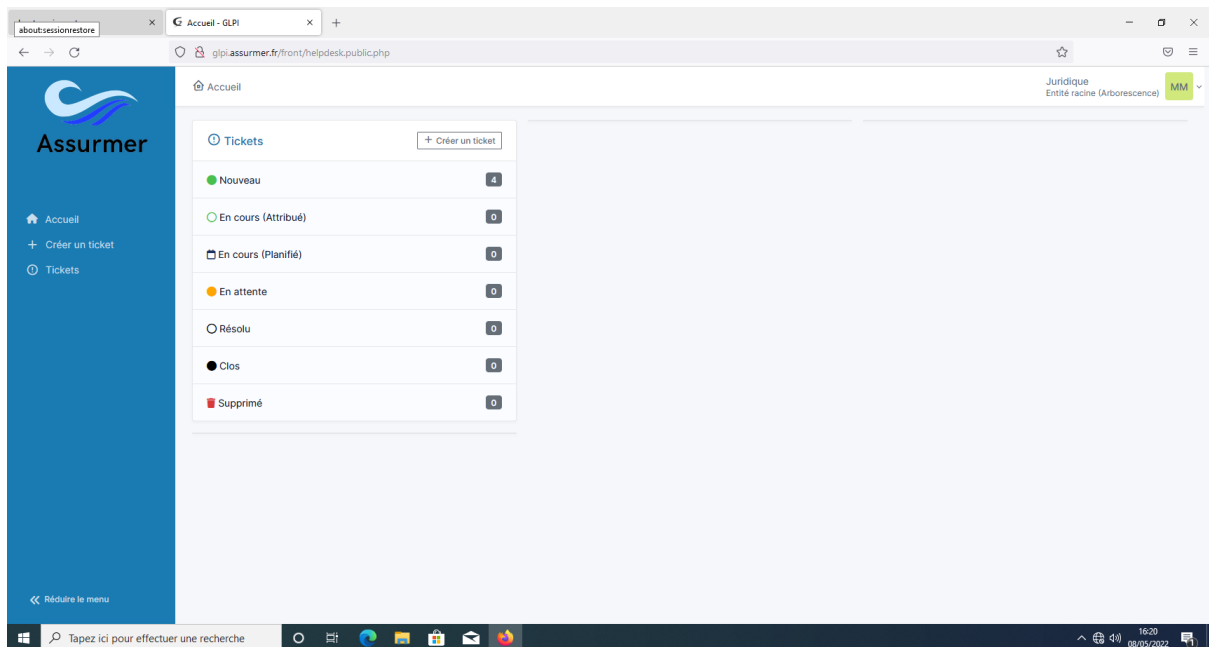
Ce compte est un faux compte utilisateur appartenant au groupe utilisateur « Juridique » :



The screenshot shows a web browser window with the URL `gipi.assumer.fr/index.php?noAUTO=1`. The page features the Assumer logo at the top. Below the logo is a login form titled "Connexion à votre compte". The form contains the following fields and elements:

- Identifiant:** A text input field containing "M.Marchand".
- Mot de passe:** A password input field with masked characters "*****".
- Source de connexion:** A dropdown menu showing "Base interne GLPI".
- ☒ **Se souvenir de moi**
- Se connecter** button

At the bottom of the page, there is a copyright notice: "GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors".



The screenshot shows the Assumer dashboard after a successful login. The page has a blue sidebar on the left with the Assumer logo and navigation links: "Accueil", "+ Créer un ticket", and "Tickets". The main content area is titled "Accueil" and displays a "Tickets" section with a "+ Créer un ticket" button. Below this, there is a list of ticket statuses with their respective counts:

Statut	Nombre
Nouveau	4
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

The top right corner of the dashboard shows the user's profile information: "Juridique", "Entité racine (Arborescence)", and a user icon labeled "MM".

4/ Pour le teste nous allons donc créer un nouveau ticket :

The screenshot shows a web browser window with the URL `gipi.assumer.fr/front/tracking.injector.php`. The page is titled "Description de la demande ou de l'incident". On the left, there is a blue sidebar with the Assumer logo and a menu containing "Accueil", "Créer un ticket", and "Tickets". The main form has the following fields:

- Type: Incident (dropdown)
- Catégorie: Office365 > Powerpoint (dropdown)
- Lieu: Assumer Siège (dropdown)
- Titre: Problème Powerpoint
- Description: je n'arrive plus à ouvrir mes powerpoint
- Fichier(s) (2 Mio maximum): Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... (button) / Aucun fichier sélectionné.

At the bottom right of the form is a button labeled "+ Soumettre la demande". The browser's taskbar at the bottom shows the date and time as 18:57 on 08/05/2022.

5/ Nous pouvons donc voir que les catégories de tickets fonctionnent :

This screenshot shows a dropdown menu for the category "Office365 > Powerpoint". The menu is open, displaying a list of sub-categories:

- »Application Métiers
- »Ecran
- »Imprimante
- »Internet
- »Intranet
- »Office365

6/ Les différents Lieu d'Assumer fonctionnent aussi :

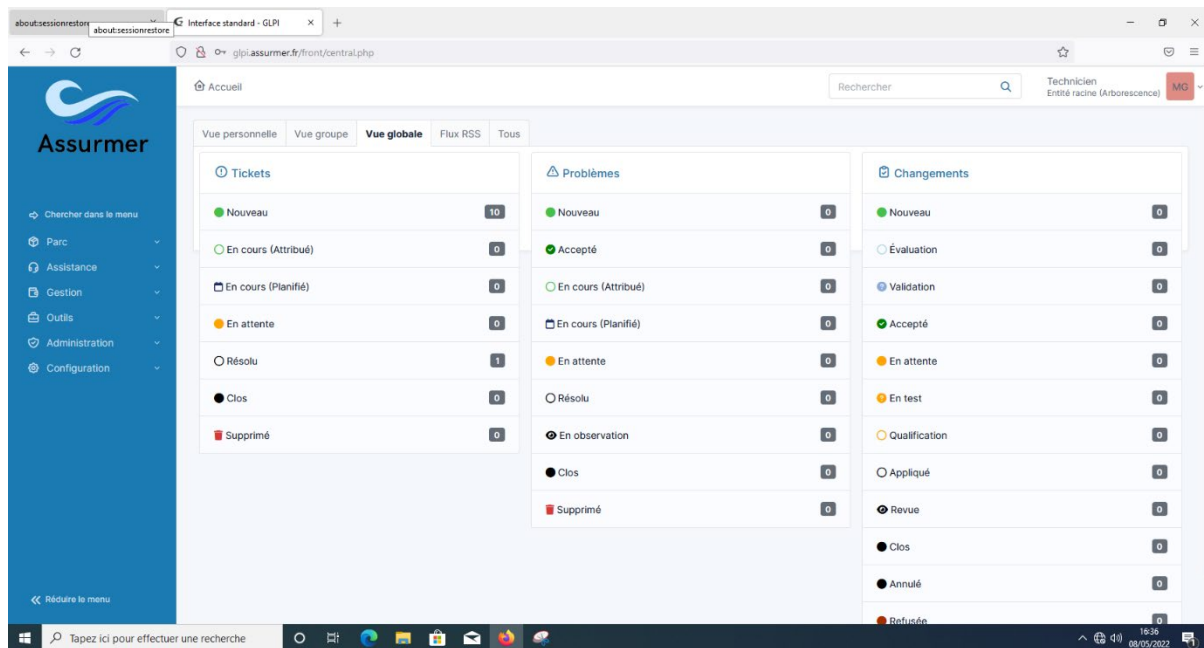
This screenshot shows a dropdown menu for the location "Assumer Siège". The menu is open, displaying a list of sub-locations:

- Entité racine
- »Agence Assumer
- »Assumer Siège

7/ Le titre et la description fonctionne également :

Titre	Problème Powerpoint
Description *	je n'arrive plus à ouvrir <u>powerpoint</u>

8/ Une fois le ticket créer il nous suffit alors de se connecter à un compte technicien comme par exemple le compte M.Gille :



9/ Si nous allons voir la liste des tickets en cours nous pouvons donc voir le tickets de M. Marchand qui possède comme numéro le 12 :

The screenshot shows the 'Assumer' Tickets management interface. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Assistance, Tickets, Créer un ticket, Problèmes, Changements, Planning, Statistiques, Tickets récurrents, Gestion, Outils, Administration, and Configuration. The main area displays a list of tickets with columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. Ticket 12, 'Problème Powerpoint', is highlighted. Below the list, there is a pagination bar showing 'De 1 à 11 sur 11 lignes'.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
12	Problème Powerpoint	Nouveau	2022-05-08 14:37	2022-05-08 14:37	Moyenne			Office365 > Powerpoint	
11	Batterie HS	Nouveau	2022-05-08 13:06	2022-05-08 13:06	Moyenne			PC Portable	
10	Macro Excel	Nouveau	2022-05-08 13:05	2022-05-08 13:05	Moyenne			Office365 > Excel	
9	Impossible d'imprimer	Nouveau	2022-05-08 13:03	2022-05-08 13:03	Moyenne			Imprimante	
8	Téléphone HS	Nouveau	2022-05-08 13:02	2022-05-08 13:02	Moyenne			Téléphonie	
7	Problème Outlook	Nouveau	2022-05-08 12:43	2022-05-08 12:43	Moyenne			Office365 > Outlook	
6	Internet HS	Nouveau	2022-05-08 12:01	2022-05-08 12:01	Moyenne			Internet	
5	Ecran HS	Nouveau	2022-05-08 11:58	2022-05-08 11:58	Moyenne			Ecran	
4	Mes PDF ne s'ouvre plus	Nouveau	2022-05-08 11:46	2022-05-08 11:46	Moyenne			Adobe	
3	Imprimante	Nouveau	2022-04-25 18:27	2022-04-25 18:27	Moyenne			Imprimante	
2	Imprimante	Nouveau	2022-04-25 17:49	2022-04-25 17:49	Moyenne				

10/ Une fois le ticket Sélectionner le compte Techniciens peut modifier les informations du ticket en fonction des testes qu'il aura effectuer sur le pc de l'utilisatrice :

The screenshot shows the 'Assumer' Tickets management interface with the details of ticket 12, 'Problème Powerpoint'. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Assistance, Tickets, Créer un ticket, Problèmes, Changements, Planning, Statistiques, Tickets récurrents, Gestion, Outils, Administration, and Configuration. The main area displays the ticket details, including a description, a list of actions, and a form to edit the ticket. The ticket is created by 'Marchand Marie' and has a status of 'Nouveau'. The form includes fields for Date d'ouverture, Type, Catégorie, Statut, Source de la demande, Impact, Priorité, Lieu, and Validation. The ticket is assigned to 'Technicien Entité racine (Arborescence)'.

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

Tous

Problème Powerpoint

Créé il y a 2 minutes par Marchand Marie

je n'arrive plus à ouvrir Powerpoint

Ticket

Date d'ouverture: 2022-05-08 14:37:59

Type: Incident

Catégorie: Office365 > Powerpoint

Statut: Nouveau

Source de la demande: Helpdesk

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Lieu: Assumer Siège

Validation: Non soumis à validation

Acteurs: 1

Demandeur:

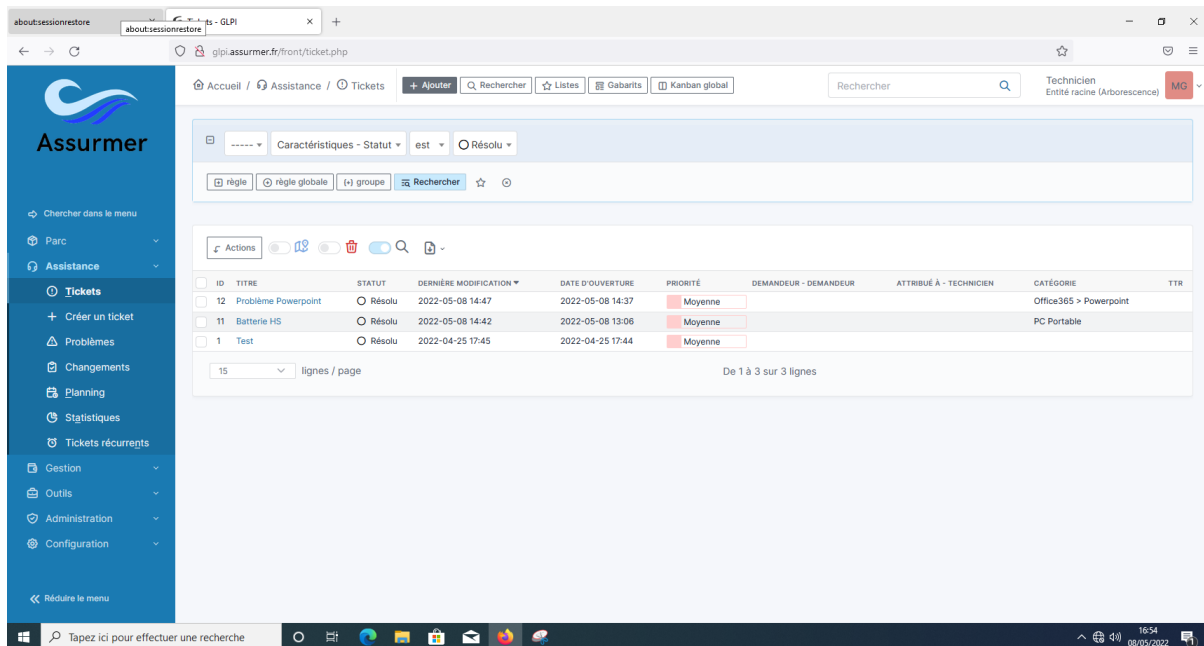
Réponse

Sauvegarder

11/ Une fois le problème de l'utilisatrice résolu le technicien pourra alors fermer le ticket. Pour cela il devra cliquer sur réponse > Ajouter une solution, une fenêtre s'ouvrira alors pour rentrer les informations relatives à la fermeture du ticket :

The screenshot displays the Assumer web application interface. A dropdown menu is open, showing four options: 'Créer une tâche' (with a checkmark icon), 'Ajouter une solution' (with a checkmark icon), 'Demander une validation' (with a thumbs up icon), and 'Ajouter un document'. Below the menu, a 'Réponse' button is visible. The main interface shows a ticket titled 'Problème Powerpoint' (Ticket #12). The ticket details include: Date d'ouverture: 2022-05-08 14:37:59, Type: Incident, Catégorie: Office365 > Powerpoint, Statut: Nouveau, Source de la demande: Helpdesk, Impact: Moyen, Priorité: Moyenne, and Lieu: Assumer Siège. The ticket is currently 'Non soumis à validation'. A file upload dialog is open, showing a text area with the problem description: 'je n'arrive plus à ouvrir Powerpoint'. The dialog also includes a file selection area with a search bar and a '+ Ajouter' button. The interface includes a sidebar with navigation links like 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and the system clock indicating 16:45 on 08/05/2022.

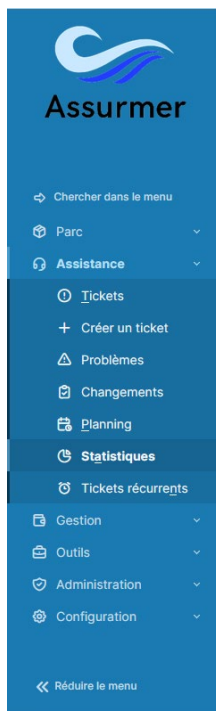
12/ Une fois le tickets résolu, il suffira simplement de jouer avec les règles de filtrages de GLPI pour pouvoir voir tous les tickets résolu, Le ticket de M.Marchand remonte bien en tant que résolu :



The screenshot shows the GLPI web interface for ticket management. The left sidebar contains the 'Assumer' logo and a menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main area displays a list of tickets with columns for ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. Three tickets are listed, all with a status of 'Résolu'.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
12	Problème Powerpoint	Résolu	2022-05-08 14:47	2022-05-08 14:37	Moyenne			Office365 > Powerpoint	
11	Batterie HS	Résolu	2022-05-08 14:42	2022-05-08 13:06	Moyenne			PC Portable	
1	Test	Résolu	2022-04-25 17:45	2022-04-25 17:44	Moyenne				

13/ Pour finir, en allant dans statistiques puis en sélectionnant « Tickets » puis « Demandeur groupe nous pourrons apercevoir le nombre de tickets créer pour chaque groupe d'utilisateur Assumer :



Sélectionnez les statistiques à visualiser

Tickets - Par ticket ▾

Demandeur - Groupe ▾

Date de début 2021-05-08 📅 ⚙️

Date de fin 2022-05-08 📅 ⚙️

Voir les graphiques Non ▾

Afficher le rapport

Affichage (nombre d'éléments) 15 ▾

Page courante en PDF paysage 📄

De 0 à 0 sur 0

ab about:sessionrestore x Statistiques - GLPI x +

gpi.assumer.fr/front/stat.tracking.php?temtype=Ticket&type=group&date1=2021-05-08&submit=Afficher+le+rapport&date2=2022-05-08&value2=0&showgraph=0

Accueil / Assistance / Statistiques Rechercher

Technicien Entité racine (Arborescence) MG ▾

Sélectionnez les statistiques à visualiser

Tickets - Par ticket ▾

Demandeur - Groupe ▾

Date de début 2021-05-08 📅 ⚙️

Date de fin 2022-05-08 📅 ⚙️

Voir les graphiques Non ▾

Afficher le rapport

Affichage (nombre d'éléments) 15 ▾

Page courante en PDF paysage 📄

De 1 à 4 sur 4

		Nombre			Satisfaction			Durée moyenne			Durée réelle de traitement du ticket		
		Ouverts	Résolus	En retard	Clos	Ouverts	Répondues	Moyenne	Prise en compte	Résolution	Clôture	Moyenne	Durée totale
Juridique	🖨️	2	1	0	0	0	0		9 minutes	9 minutes	0 seconde	0 seconde	0 seconde
Manager	🖨️	1	0	0	0	0	0		0 seconde	0 seconde	0 seconde	0 seconde	0 seconde
PDG	🖨️	1	1	0	0	0	0		1 heures 36 minutes	1 heures 36 minutes	0 seconde	0 seconde	0 seconde
Ressources Humaines	🖨️	2	0	0	0	0	0		0 seconde	0 seconde	0 seconde	0 seconde	0 seconde

Tapez ici pour effectuer une recherche

16:52 08/05/2022

La phase de test étant concluante, l'outil de tickets d'Assumer est prêt au déploiement.